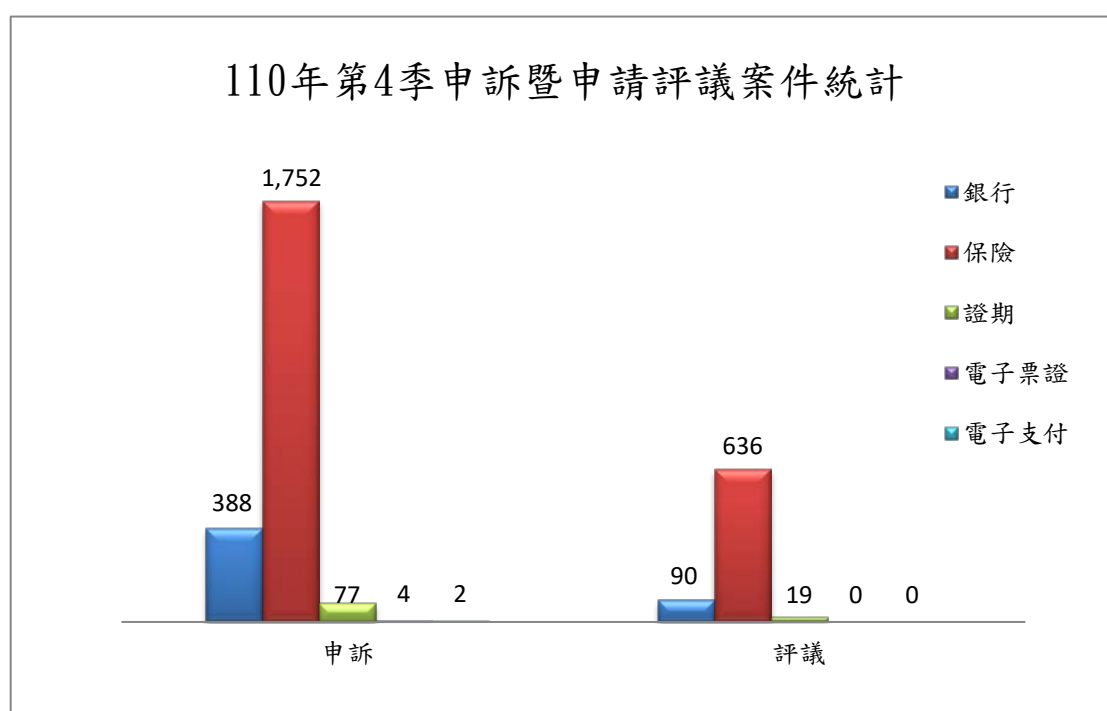


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

110 年第 4 季(110 年 10 月 1 日至 110 年 12 月 31 日)

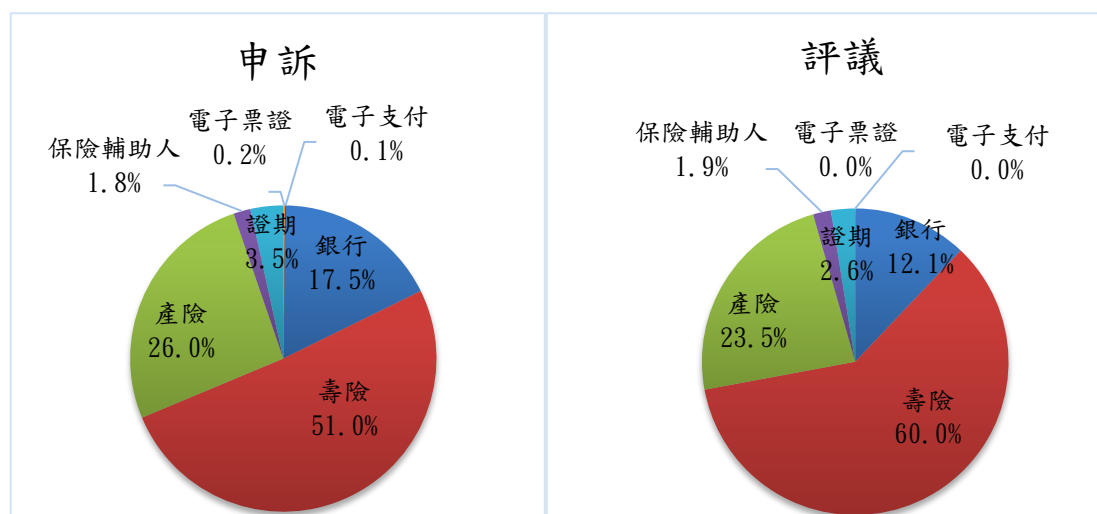
評議中心 110 年第 4 季合計收受 2,223 件申訴案件及 745 件評議案件；其中保險業計有 1,752 件(78.8%)申訴案件及 636 件(85.4%)申請評議案件；銀行業計有 388 件(17.5%)申訴案件及 90 件(12.1%)申請評議案件；證券期貨業計有 77 件(3.5%)申訴案件及 19 件(2.6%)申請評議案件；電子票證業計有 4 件(0.2%)申訴案件；電子支付業計有 2 件(0.1%)申訴案件。



評議中心 110 年第 4 季收受申訴暨評議案件數及比率統計如下(依行業別)：

行業別		申訴		評議	
銀行		388		90	
保險	壽險	1,133	1,752	447	636
	產險	579		175	
	保險輔助人	40		14	
證期		77		19	
電子票證		4		0	
電子支付		2		0	
合計		2,223		745	

110 年第 4 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，110 年第 4 季申訴暨評議最常見爭議類型排列如下表(依行業別)：

行業別		爭議類型	比率
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	13%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	12%
	非理賠類	業務招攬爭議	27%
產險業	理賠類	理賠金額認定	27%
	非理賠類	續保爭議	26%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	55%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	47%

各金融業別 110 年第 4 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

- 銀行業以「違反金融產品條件或風險說明爭議」為主。
- 壽險業部分，理賠案件以「理賠金額認定」為主，非理賠案件為「業務招攬爭議」；產險業部分，理賠案件以「理賠金額認定」為主，非理賠案件為「續保爭議」；保險輔助人非理賠案件以「業務招攬爭議」為主。
- 證期業主要為「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」。

相關統計資料請至評議中心網站查詢，網址：

<https://www.foi.org.tw>

評議中心 電話 02-2316-1288 分機 111 邱小姐